

FÉVRIER 2021

**FOCUS  
ILE-DE -FRANCE**

# ENQUÊTE NATIONALE

auprès des Représentants des Usagers  
en établissements de santé en  
Commission Des Usagers (CDU)

**Résultats régionaux en Ile-de-France**

*” Hôpitaux et cliniques : La démocratie en  
santé à l’épreuve de la crise COVID-19 ”*



# SOMMAIRE

- 2**  **EDITO**
- 3**  **PROFIL DES RÉPONDANTS**
- 4**  **LE FONCTIONNEMENT DES CDU**
- 5**  **ECHANGE ENTRE RU EN DEHORS DES CDU**
- 6**  **LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE**
- 8**  **LES CELLULES DE CRISE, ETHIQUE ET RETEX**
- 10**  **LES DÉPROGRAMMATIONS / L'IMPLICATION DES RU**
- 11**  **LES VISITES**
- 12**  **VERBATIMS**
- 13**  **CONCLUSION**

# ÉDITO

**L**es Représentants des Usagers (RU) occupent une place fondamentale dans la démocratie en santé. Leur présence au sein des établissements, permet de porter la voix des usagers en examinant plaintes et réclamations et en proposant des pistes pour améliorer la prise en charge et l'accueil de tous. Ils représentent également l'intérêt des usagers auprès des politiques et des institutions. Ces RU, membres d'associations agréées, sont désignés par les pouvoirs publics.

L'année 2020 a été particulièrement marquée par une crise sanitaire inattendue et historique qui a fortement mis à l'épreuve notre système de santé.

Au travers de la présente enquête menée au cours du 1er semestre 2021, France Assos Santé, qui regroupe plus de 80 associations agréées, a souhaité interroger les RU membres de ces dernières. L'objectif de cette enquête étant de connaître l'impact de la crise sanitaire sur la continuité de leurs missions au sein des établissements de santé. Un autre enjeu était de savoir si la démocratie en santé a été mise en sommeil pendant la crise sanitaire. Enfin, les RU ont été interrogés quant à leur participation à la vie de l'établissement durant la pandémie.

**1180** personnes ayant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé ont répondu à cette enquête nationale.

Parmi elles, **100** personnes exerçaient ce mandat en **Ile-de-France**.



**Vincent CLUZAUD**

Président de France Assos Santé Ile-de-France

# PROFIL DES 100 PERSONNES INTERROGÉES EN ILE-DE-FRANCE



## Les associations d'appartenance les plus représentées



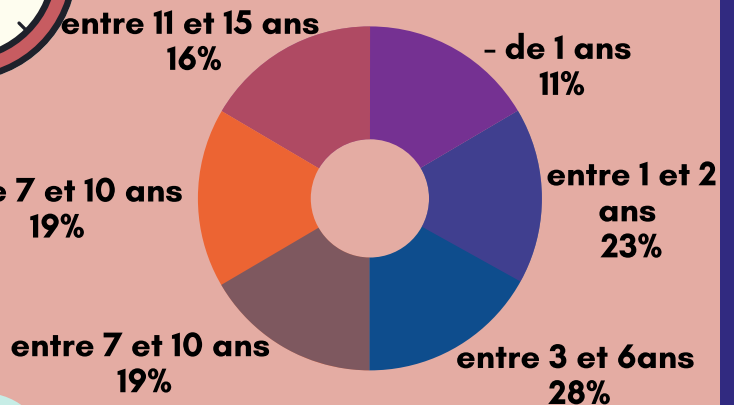
**52%** d'hommes  
**48%** de femmes

**80%**

Entre 61 et 80 ans



## Ancienneté des Représentants des Usagers (RU) en Commissions Des Usagers (CDU)



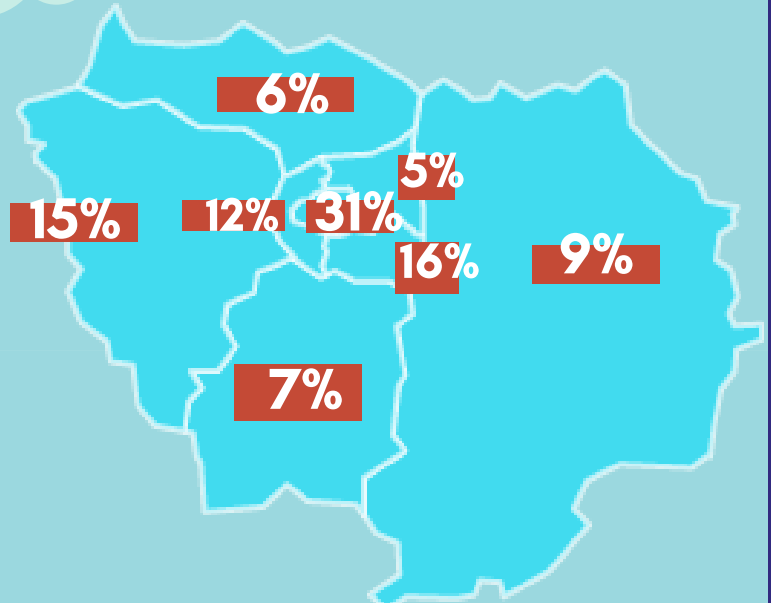
**109** Mandats



89% de titulaires pour  
11% de suppléants



## Répartition des mandats des RU en CDU par département

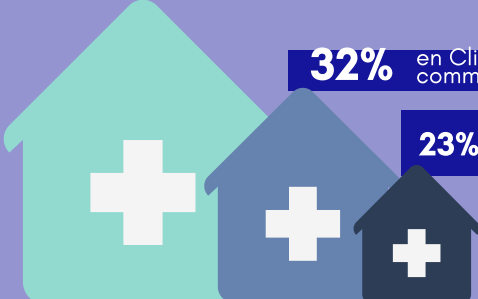


Elles siègent dans  
**99** établissements de santé

**41%** en Etablissements publics

**32%** en Cliniques privées commerciales

**23%** en Etablissements privés d'intérêt collectif





# LE FONCTIONNEMENT DES CDU



La loi prévoit que les CDU se réunissent au moins 4 fois dans l'année.

En 2020, **72%**  
des CDU se sont réunies  
au moins 4 fois.

*En comptabilisant les réunions en présentiel et à distance*

A noter que **11%** ne se sont réunies  
qu'une fois...



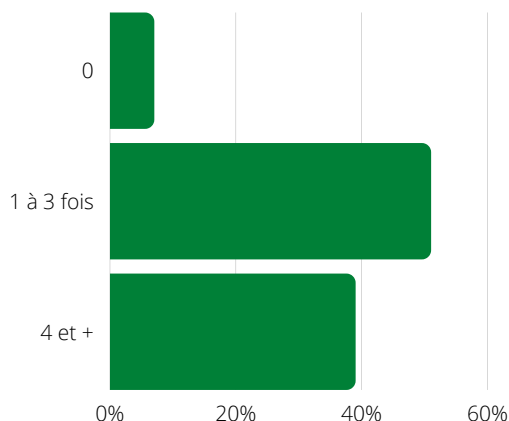
... et **7%** pas du tout !



Début 2020, les CDU venaient d'être renouvelées ce qui peut expliquer en partie que des établissements n'aient pas tenu 4 réunions du fait d'un démarrage tardif.

*Source : Rapport Droits des usagers 2018 - CRSA Hauts-de-France*

## EN 2020, LA CDU S'EST RÉUNIE...



**74%**

des RU indiquent avoir eu des contacts ou des réunions avec des représentants de l'établissement en dehors des réunions de CDU depuis le début de la crise sanitaire, contacts qu'ils ont **jugés satisfaisants pour 92% d'entre eux.**



# ECHANGES ENTRE RU DEPUIS LE DEBUT DE LA CRISE EN DEHORS DES CDU

**49%**

des répondants indiquent avoir eu des échanges avec les autres RU de l'établissement en dehors des CDU depuis le début de la crise.



## Sujets les plus évoqués lors de ces rencontres

- ⊕ Préparation des CDU
- ⊕ Projet des usagers
- ⊕ Fonctionnement de l'établissement et évolution de la crise



Force est de constater que plus de la moitié des répondants (51%) n'a pas échangé avec les autres RU de l'établissement depuis le début de la crise en dehors des CDU. Faciliter la communication entre RU fait partie des priorités d'action de France Assos Santé Ile-de-France.

# LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, **22%** des répondants estiment que **leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé.**

Parmi eux **41,6%** ont indiqué que l'établissement a mis en avant un manque de temps dû à la crise sanitaire.



**1/5** C'est le nombre d'établissements où cet accès est carrément **inexistant (pour 24,4%).**



**Il s'agit d'une mise en veille de la démocratie en santé particulièrement préoccupante !**

**Ne plus transmettre et donc ne plus examiner ces plaintes, c'est se priver de relever des dysfonctionnements majeurs et s'interdire d'envisager des solutions.**



**55%** C'est le pourcentage d'établissements où ces transmissions se sont poursuivies sans se dégrader.

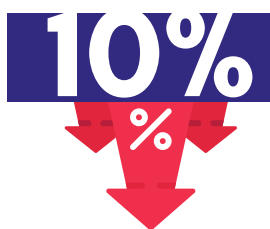
**Ce qui démontre bien que cela était possible !**





Parmi ceux qui ont accès aux plaintes et réclamations depuis le début de la crise :

notent une diminution du nombre de plaintes et réclamations



estiment que le nombre n'a pas varié



notent une augmentation

## Les thèmes abordés dans les plaintes et réclamations :

21%

des répondants ont noté une augmentation sur les questions des **visites**



FOCUS  
PAGE 9



13%

sur les questions des **déprogrammations**

# LES CELLULES DE CRISE, ÉTHIQUES ET DE RETOUR D'EXPERIENCE

**2/3** DES ÉTABLISSEMENTS  
ONT MIS EN PLACE  
UNE CELLULE DE  
CRISE

*d'après les personnes interrogées*



**35,7%**

ont été informés  
des échanges en  
cellules de crise



**8,3%**

C'est le pourcentage d'établissements où des  
cellules de crise ont inclus les RU.

**Ce qui démontre bien que cela était possible !**



On ne peut que regretter que sept établissements sur dix n'aient pas considéré que les RU puissent être utiles à la réflexion sur la gestion d'une crise durant la première et la deuxième vague alors qu'ils représentent les patients et les usagers.



**43%**

**DES RU NE SAVENT PAS SI UNE  
CELLULE OU UN COMITÉ  
ÉTHIQUE EST EN PLACE DANS  
L'ÉTABLISSEMENT**

**28%** indiquent qu'il y en avait déjà une avant la crise, **7%** qu'elle a été mise en place depuis la crise, **10%** qu'il n'y en a pas. Parmi les **26%** qui indiquent qu'il y a une instance éthique dans l'établissement, plus de la moitié (**60%**) indique que **des RU y participent**.



5 RU sur 10

## NE SAVENT PAS SI UNE INSTANCE TRAVAILLANT SUR LES RETOURS D'EXPÉRIENCE (RETEX) EST EN PLACE DANS L'ÉTABLISSEMENT



20 %

disent qu'elle a  
été mise en  
place mais  
sans RU



17.4%

disent qu'elle a  
été mise en  
place avec des  
RU



9%

disent que ça  
n'a pas été mis  
en place

Les RETEX ayant été mis en place plus récemment, on ne peut que regretter que les RU n'y aient pas été plus associés. Les arguments mis en avant au début de la crise par les établissements (nécessité d'agir vite, manque de temps) sont moins entendables.





**30%**

DES RU INTERROGÉS INDIQUENT AVOIR EU CONNAISSANCE DE DÉPROGRAMMATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



PARMI EUX,

**30 %**

estiment que l'information des patients au sujet de ces déprogrammations a été complète et adaptée

**6%**

estiment que ce n'était pas le cas

**2/3**

DES RÉPONDANTS, NE SAVENT PAS OU NE SE PRONONCENT PAS

Cela démontre combien les RU ont été tenus à l'écart de ces sujets.



## L'IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE

**+**  
**26,6%**

se sentent mieux associés à la vie de l'établissement en février 2021, que lors de la première vague (mars-mai 2020)

**=**  
**52 %**

ne se sentent ni mieux ni moins bien associés

**-**  
**13,7%**

se sentent au contraire moins bien associés

**3%**

ne savent pas



# LES VISITES

*Des modifications dans quasi tous les établissements de santé !*



**34 %**

indiquent des modifications d'heures



des modifications du nombre de personnes autorisées

**52 %**



**34 %**

des interdictions sauf dérogation



des variations en fonction de l'âge des visiteurs

**10%**



Beaucoup plus surprenant, alors que ces mesures ont un impact direct sur l'accueil des patients et de leurs proches, les RU n'ont été associés à l'élaboration de ces modifications que dans 6,4% des cas et à la façon de communiquer auprès des patients et des proches sur ces modifications seulement dans 12% des cas !

## DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS AUX VISITES

**21 %**



mise à disposition de smartphones et/ou tablettes numériques

**11,8%**



désignation d'un référent privilégié

**6 %**



mise en place d'un numéro dédié

**CES DISPOSITIFS PEUVENT SE CUMULER DANS CERTAINS ÉTABLISSEMENTS.**

**26,6%**

ont par ailleurs indiqué qu'ils ne savaient pas si un dispositif spécifique a été mis en place.



# Paroles de RU



« Nous avons depuis toujours, eu des relations efficaces avec l'ensemble des équipes du CH. Nous participons à un grand nombre de commissions y compris celles qui, à priori pourraient sembler ne pas concerner notre fonction de RU, mais dans lesquelles, avec le recul, on constate que notre regard de Candidat apporte souvent une vision qui permet de remettre en perspective les sujets évoqués »



« -La structure m'apparaît assez transparente et les échanges avec l'équipe en CDU sont très fluides. Il y a une bonne prise en compte des recommandations ou préconisations que je peux faire, au vu des retours qui me sont fait lors des réunions ultérieures »



"Nous ne sommes sollicités en CDU que sur les critères de qualité que l'institut doit obtenir pour le renouvellement de sa certification. Je ne pense pas que notre rôle de RU dans cette "course" technocratique de la qualité soit de la véritable démocratie sanitaire.."



" À ce jour précis, les contacts en CDU sont en "sommeil", si je puis dire. J'ai juste été averti de réunions qui devraient se concrétiser prochainement en vue de la certification des trois établissements du GHT. Si la situation sanitaire le permet, bien sûr. "



"Il y a eu une très bonne qualité des échanges entre les RU et l'ensemble des personnels de l'établissement"



« Le nombre de réunions de la commission est trop peu fréquent et ne permet pas d'avoir une vision ni une approche globale des différents sujets traités dans l'institution et des suites accordées : une CDU prend à chaque fois 2 heures et permet seulement d'aborder les plaintes et leurs suites, les événements indésirables, les problématiques de formations des personnels soignants et les difficultés de recrutements de certains personnels »

# CONCLUSION

**N**otre enquête, qui a pu mobiliser **12% de l'ensemble des mandats des RU en CDU d'Ile-de-France**, témoigne des dysfonctionnements associés à la crise sanitaire dans l'exercice de la démocratie en santé au sein des établissements de santé. Ces derniers ont pu concerner non seulement l'accès aux plaintes et aux réclamations, mais également l'association des RU à des décisions pourtant essentielles au bon accueil des patients et de leurs proches.

Par ailleurs, elle démontre aussi que le lien entre RU devrait être davantage renforcé puisque plus de la moitié d'entre eux indiquent ne pas avoir eu des échanges en dehors des CDU depuis le début de la crise. France Assos Santé Ile-de-France s'est justement fixé comme objectif de faciliter cette mise en lien en proposant des outils et des temps d'échange entre pairs.

Conscients que la crise sanitaire a fait émerger des difficultés nouvelles auxquelles ont pu être confrontés les établissements de santé, il convient toutefois de souligner que la démocratie en santé ne doit pas être mise en sommeil dans ces périodes.

Au contraire, celle-ci doit pleinement s'exercer comme le démontrent certains établissements qui ont su la maintenir!





## Comité enquête

Elodie HONG VAN - France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté  
Clément BAILLEUL et Bianca DE ROSARIO - France Assos Santé Hauts de France  
Clémence ROSSE - France Assos Santé Pays de la Loire  
Maëlle PRIEUR et Célia VERLAND - France Assos Santé Normandie  
Fouraha SAID-SOILIH - France Assos Santé Ile-de-France  
Marina LABISCARRE - France Assos Santé Occitanie  
Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
Samira BOUDOUAZ - France Assos Santé Grand-Est  
Maud LE RIDANT - France Assos Santé Bretagne  
Christelle FELIX - France Assos Santé Corse  
Géraldine GOULINET-FITE - France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine  
Johanna THOMAS - France Assos Santé Guadeloupe  
Marie-Laure VEYRAT - France Assos Santé La Réunion  
Pascale DELYON - France Assos Santé Guyane  
Romain LANIESSE - France Assos Santé Centre-Val-de-Loire  
Suzie RIDARCH - France Assos Santé Martinique  
Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé

## Conception questionnaire

Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé

## Conception graphique

Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

**FRANCE ASSOS SANTÉ ÎLE DE FRANCE**

28 Boulevard Pereire 75017 PARIS  
TEL. 01 43 29 92 38

[ile-de-france@france-assos-sante.org](mailto:ile-de-france@france-assos-sante.org)

[ile-de-france.france-assos-sante.org/](http://ile-de-france.france-assos-sante.org/)